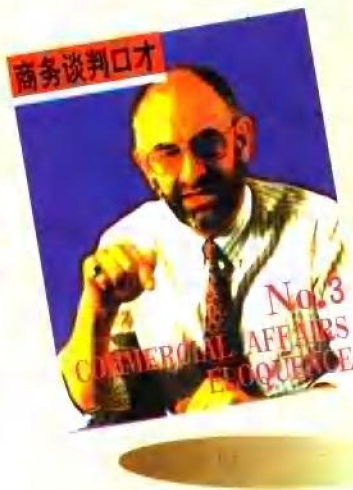


市场经济与口才丛书

商务谈判口才

COMMERCIAL AFFAIRS ELOQUENCE

李五一 主编



抓住现代商务谈判的牛鼻子

- 估价对手实力
- 旁敲侧击，探彼虚实
- 果断明确，铿锵报盘
- 使对方知道你已到极限
- 适度誉美，把根留住
- 协议未达成时，
你该说些什么

既静止不动口，而又得以前移

揭开商务谈判的神秘面纱

生存，就是与社会、自然进行的一场长期谈判，获取你自己的利益，得到你应有的最大利益，这就看你怎么把它说出来，看你怎样说服对方了。

—— 哈佛大学教授、美国语言学家约克·肯

一个唱红脸，一个唱白脸

蓝天出版社

市场经济与口才丛书

商务谈判口才

SHANG WU TAN PAN KOU CAI

主 编 李五一

副主编 张会军 王洪亮

作 者 翟超 杨弘磊

张鹏 刘伯纯

图书在版编目(CIP)数据

商务谈判口才/李五一主编. - 北京:蓝天出版社,1997.9

ISBN 7-80081-738-5

I. 商… II. 李… III. 贸易谈判-口才学 IV. F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字(97)第 20408 号

蓝天出版社出版发行

(北京复兴路 14 号)

(邮政编码:100843)

电话:66987132

新华书店经销

北京京海印刷厂印刷

850×1168 毫米 32 开本 8.25 印张 170 千字

1997 年 9 月第 1 版 1998 年 2 月第 2 次印刷

印数 8001—18000 册 定价:14.80 元

内 容 提 要

运用口才是市场经济中不可缺少的活动，是人类从竞争走向合作的桥梁，是获取最大利润的手段。常言道：“一言之辩重于九鼎之宝，三寸之舌强于百万之师。”一些西方人曾把舌头、金钱、原子弹并提，称之为“世界三大威力”；现在又把口才、美元与电脑同样作为“三大战略武器”，舌头独冠三大武器之首，足见口才的社会作用已被推到惊人的高度。在商务谈判中，瞬息之间，利益攸关；三尺桌面，风起云涌。这里荟集八方英才，共逞豪辩，还要有洞烛先机的眼光，见人所未见，争利所必争。在双方势均力敌的情况下，口才是决胜的重要法宝；在我方处于弱势的情况下，良好的口才更是谋取最大利益的有效方法。本书收录大量中外商务谈判活动中的谈判实例，具有很强的实用性、指导性，对于一切参与商务谈判的各界人士有点石成金之效，认真切磋，必将获益良多。

目 录

第一章 抓住现代商务谈判的牛鼻子	(1)
第一节 广泛化 正规化	(2)
一、涉及广泛，包罗万象	(3)
二、不以规矩，不成方圆	(4)
第二节 沟通中讲合作	(10)
一、架起理解的桥梁	(11)
二、走向皆大欢喜	(15)
第三节 言应八方选主体	(20)
一、搜集资料信息	(22)
二、分析所收集的资料	(23)
第四节 竞争求利益，口才助雄风	(27)
一、揭开谈判口才的面纱	(28)
二、借口才，振雄风	(29)
三、谈判中的口才技巧	(32)
第二章 谈判桌上一分钟，谈判桌下几年功	(38)
第一节 音乐未起先定调	(38)
一、表现坦诚≠天真	(38)
二、知道何时说“不”	(41)
三、划定不容许谈判的项目	(47)

第二节 确定谈判目标	(51)
一、划定目标区间	(51)
二、确立目标类型与层次	(55)
第三节 了解你的对手	(58)
一、估价对手实力	(58)
二、考察谈判对对方的重要性	(62)
三、测析对方谈判目标	(65)
四、谈判代表能否拍板	(69)
第四节 制订谈判方案	(74)
一、制订多个不同的谈判方案	(74)
二、建立灵活的应对战略	(77)
三、精心设计报盘结构	(82)
第三章 唱好序曲	(87)
第一节 诙谐打趣，营造气氛	(87)
一、营造气氛，给对手一个好的感觉	(88)
二、诙谐幽默，谈判气氛的润滑剂	(90)
三、雷池不可越：恰当地运用幽默	(94)
第二节 介绍己方，暗显实力	(97)
一、给自己一个好的“包装”	(101)
二、让事实说话	(103)
三、树的影，人的名	(106)
第三节 旁敲侧击，探彼虚实	(110)
第四节 直言对方先报盘	(122)
第四章 报盘、受盘总攸关	(129)
第一节 果断明确，铿锵报盘	(129)

一、你可以向对方要月亮	(129)
二、虚报低价	(139)
三、言简意赅，留有余地	(146)
四、使对方知道你已到极限	(150)
第二节 静观其变，婉转回盘	(153)
一、既静止不动口，而又得以前移	(153)
二、迂回婉转，步步递进	(157)
三、原地后退	(163)
四、有意泄密	(172)
五、一个唱红脸，一个唱白脸	(174)
第三节 当机受盘，早定佳音	(175)
一、让对方感到获益匪浅	(175)
二、哀语求合作	(179)
第五章 强调共识，促成签约	(183)
第一节 强调谈判共识，确认谈判	
成果	(184)
一、求同存异，适当妥协	(184)
二、巧用共识演绎法	(192)
三、以退为进，取得谈判胜利	(194)
四、加强沟通，动之以情	(196)
第二节 建议己方拟写协议	(198)
一、运用法律知识拟好协议	(198)
二、运用逻辑规律拟好协议	(200)
三、立定格局，顺理成章	(205)
四、先发制人，争得主动	(209)

五、化解误会，清除歧义	(211)
第三节 提出时间限制，尽快签约.....	(212)
一、永远不盲目定一个截止期	(214)
二、关键时发出最后通牒	(214)
三、运用激将起兴法促使尽快签约.....	(216)
四、运用逻辑规律促成签约	(219)
五、提出时间限制，要出其不易	(220)
六、提出“时间限制”失败后的补救方法 ...	(226)
第四节 适度誉美，把根留住.....	(229)
一、表扬的语言技巧	(230)
二、表扬的方式、内容	(235)
第六章 协议未达成时，你该说些什么	(240)
第一节 占用你这么长时间，实在	
不好意思.....	(240)
第二节 我回去合计合计再答复你.....	(243)
一、拒绝的理由	(243)
二、拒绝的方式	(244)
第三节 我们可以进一步磋商，下	
一次见面再谈.....	(245)
一、敲开重谈大门.....	(245)
二、抛出绣球，共议修约	(252)

第一章 抓住现代商务谈判的牛鼻子

生存，就是与社会、自然进行的一场长期谈判，获取你自己的利益，得到你应有的最大利益，这就看你怎么把它说出来，看你怎样说服对方了。

——哈佛大学教授、美国语言学家约克·肯

历史进入 20 世纪 90 年代，市场经济的大潮在中国 960 万平方公里的土地上汹涌澎湃。搏击商海，已成为一大批有志之士不悔的人生抉择。

商场如战场，斗转星移中再望神州，商战的硝烟已是随处可见。

商务谈判，几乎渗入了战场的每一个角落，成为这场虽不见刀光血痕，但却无时无刻不在斗智斗勇，无时无刻不在决定着搏击其中者的生死、兴衰、荣辱的残酷战争的一个至关重要的“战略制高点”。

深谙商务谈判的奥秘，游刃有余于其中者，往往能于谈笑间攻占市场、广拓财源，最终在商场逐鹿中傲视群英。

但也不乏一些初涉商务谈判者，被它拖得精疲力竭，无所适从，最后不得不呛上几口水，交上一笔或多或少的学费。

因此，我们尽可能地对商务谈判进行全面深入的介绍与分

析，希望能揭开它的神秘面纱，帮助商海搏击的勇士、智者们抓住现代商务谈判的牛鼻子。

本章将从介绍现代商务谈判的特征入手，带你鸟瞰现代商务谈判。

第一节 现代商务谈判的广泛化、正规化

谈判是人们出于某种欲望、需求，彼此阐述自我意愿，协调相互关系，为了取得一致、达到目的所进行的语言交流活动。

谈判包括艺术和科学两个方面。所谓“科学”是指，为了解决问题所进行的有系统的分析；所谓“艺术”，包括：社交技巧，信赖别人和为人所信服的能力，巧妙地应用各种讨价还价手段的能力以及知道何时和怎样使用以上能力的智慧。

谈判与人类文明的发展具有同样长久的历史，自有人类社会以来，谈判就出现在人类的交往活动中，成为人类之间交往与沟通的重要方式与手段。

商务谈判是有别于其他谈判的一种特殊形式，是不同的经济主体，在商务活动中，为了各自的经济利益，就各方既相互联系又相互差异的各种提议和承诺进行洽谈协商的过程。是各方旨在确立、变更、发展或者消除相互商务关系而进行的一种积极行为。

一、涉及广泛，包罗万象

商务活动是人类社会生活的基础之一，商务关系是任何人都很难完全回避的一种社会关系。它涉及的范围非常广泛，涉及的内容也十分复杂。人们为了调节各种各样的商务关系，实现经济利益目标就要采取各种措施，而商务谈判就是这些措施中的一种重要方式。

商务谈判的日益广泛化，主要体现在以下几个方面：

1. 主体广

商务关系寓于社会关系中，这就决定了以调节商务关系、实现经济利益为目标的商务谈判所涉及的主体必然十分的广泛。比如，生产者与消费者之间，生产者与经营者之间，公民个人之间，公民个人与各种公司、企业之间，企业与企业之间，企业与主管部门之间，主管部门与国家之间，国家与国家之间等都可能基于不同的经济利益目标而进行或互利合作，或针锋相对，或和风细雨，或剑拔弩张的商务谈判。这也是市场经济发展的必然产物。

2. 层次多

商务关系的存在具有不同的层次，与此相适应，为了调节商务关系而进行的商务谈判的主体也具有不同的层次。最低层次的商务谈判通常是在公民个人之间展开的，比如早市上卖鸡蛋的小贩与购卖者寸土必争的“砍价”；中等层次的谈判则往往发生在公司、企业等经济组织之间；最高层次的谈判则是在国

际间、国家与国家之间展开，如中美之间的贸易谈判、欧共体与经互会之间的经济合作谈判，等等。

3. 内容包罗万象

随着我国经济的飞速发展和对外开放不断走向深入，商务谈判的内容也从传统的商品贸易、技术贸易、工程承包、加工贸易、运输等扩展到补偿贸易、保险、拍卖、商标与专利的转让等领域。特别是随着国门的打开，国际性的商务关系，如国际贸易、国际投资、国际航运等已成为现代商务谈判的一个非常重要的内容。

仅以商务谈判所涉及的内容为标准，就可将商务谈判细分为：

(1) 有关财产的商务谈判。主要包括产品购销谈判、供用电谈判、财产保险谈判、财产租赁谈判、投资谈判、借贷谈判，等等。

(2) 有关劳务和完成工作的商务谈判。如，货物运输谈判，仓储保管谈判，建设工程勘察设计、建筑安装工程承包谈判、加工承揽谈判，等等。

(3) 涉外商务谈判。主要包括，货物买卖谈判、补偿贸易谈判、合资经营谈判等。

二、不以规矩，不成方圆

随着社会的发展和文明的进步，商务谈判的各项原则逐步确立，谈判的技巧、策略日趋完善，对其所进行的研究也日益

深入，这一切都使得商务谈判活动越来越正规。

这种趋势可以从以下几个方面得到印证。

1. 原则明晰

作为商务关系“调节器”的商务谈判，在以和平和发展为主题的当今世界，在曾经几乎“全民经商”的中国，其所发挥的作用越来越重要，因此需要使之不断地完善，需有一些共同的原则来约束谈判各方、来制约谈判活动，这些原则目前已基本完善。如平等原则、协商一致原则、诚实信用原则、时间效率原则、遵纪守法原则，等等。

商品交换的原则是等价交换。这一原则决定了为进行交换而谈判的双方主体在地位上具有平等性。无论组织大小、实力强弱，也不管谈判者地位高低、身份贵贱，都应一律平等。双方应互相尊重、等价交换。这里所说的平等特指地位平等，即谈判双方必须出于自愿进行谈判，不应有强迫和歧视行为；这里说的等价交换，也应该以自愿为前提。

诚实信用原则要求：（1）言必信，即在谈判中讲真话，不讲假话；（2）行必果，即遵守诺言，实践诺言。

商务谈判是商务主体基于一定的经济利益目标而进行的沟通与交流，在谈判过程中，以真诚的态度对待谈判并恪守信用具有非常重要的意义。它不但可以使谈判尽快达成令人满意的结局，而且可以给谈判对方留下良好的印象，为以后的长期合作，获取更大的利益打下坚实的基础。

在商务谈判中奉行“诚实信用”原则，决不是“冒傻气”，

而是一种深谋远虑、志存高远的“长期投资”，一定会给真诚守信者以意想不到的超值回报。

遵纪守法这项原则要求谈判的内容及所签订的契约必须严格遵守国家的有关法律、法规和政策，这也是发展市场经济，维持正常的社会经济秩序的必然要求。

商务活动的宗旨是合法盈利。在市场经济蓬勃发展的今天，靠自己的辛劳与智慧通过商务活动赚取利润，是无可非议的，是值得赞扬的，但必须守法。合法的商务谈判活动，将会受到法律的保护；非法的商务谈判活动，则将面临法律无情的制裁。

商务谈判所要遵循的原则还有很多，以后的章节也会不同程度地涉及，这里就不一一详述了。

2. 清除历史垃圾

随着人类社会的发展和文明程度的不断提高，在谈判发展初期为人们奉若神明的那些不道德的手法，如强权、讹诈、离间、欺骗，已为有良知的现代人所鄙弃；至于那些见不得人的阴谋诡计，如，无中生有、借刀杀人、趁火打劫等也正被扫进历史的垃圾堆。在公平、合法的平等条件下进行竞争，已成为现代商务活动所必须遵循的一项准则。

但是，也有一些铤而走险者，摒弃道德与良知，置法律的严厉惩罚于不顾，将上述历史的糟粕披上现代的外衣，作为他们疯狂追逐利润的工具。比如，在商务谈判中，就曾出现多方联合进行诈骗的情况，用租用的厂房、办公地点、仓库、产品以及有关方面出具的假证明，骗取谈判对方的信任，在订立合

同、获取利益后逃之夭夭。因此，任何一个涉足商务谈判的人在遵纪守法，真诚守信的同时，也应注意“防人之心不可无”。毕竟，历史的一些“遗毒”不可能一天之内就完全清除。

3. 程序定型

初始阶段和低层次的商务谈判往往只涉及简单的物物交换和即时清结的简单交易，三言两语即可成交，因此它们一般很少有完整、正规的程度。近年来，随着经济的飞速发展和对外交流范围的不断扩大，商务谈判所涉及的标的越来越大，所涉及的关系越来越复杂，谈判中所面临的问题越来越多。与这一趋势相适应，谈判者往往都将谈判划分为若干阶段，并针对不同阶段的具体情况采取不同的策略与技巧，于是逐渐形成了具体、完备的谈判程序。

正规的谈判多数划分为以下几个阶段：

(1) 准备，包括以下几个方面的工作。

①收集信息。即摸清对方的实际情况，以求“知己知彼，百战不殆。”这是进行谈判决策的必要条件和重要步骤。收集信息可以采用检索法，直接调查法，委托购买法等方法。

②拟定谈判决策。即在收集信息的基础上，对自己和对方的情况进行充分的估计和认真的分析，确定在谈判过程中所要采取的策略。

③拟订谈判计划。拟订计划首先要用精练的语言准确地描述谈判的主要议题，其次是确定谈判要点，如目标、人选、对策等。再次是安排谈判日程和进度。

④作好物质准备。主要是指谈判人员的食宿安排，安全保卫和谈判场所的布置等。

(2) 开局。开局阶段谈判双方应首先通过自我介绍，增加彼此之间的了解，并尽力创造出轻松愉快、友善和谐的气氛。切忌开门见山，单刀直入，不加铺垫地直接涉及议题。

(3) 交流。即所谓“谈”的阶段。这一阶段的主要目的是探测对方的虚实，所以应广开言路，对各种合作途径进行探讨，不要拘泥于单一话题，也不要互相询问，更不能纠缠于枝节性的具体问题。在这一阶段，应敏锐地体会对方的意图，有针对性地调整原定的谈判方案、谈判策略，为下一阶段的正面交锋做好准备。

(4) 磋商。这是谈判的主体阶段，是“谈”和“判”的真正展开。在这一阶段，谈判双方的对立状态毫无保留地显现出来，各方都为了掌握谈判的主动权而大显神通，毫无保留地展示各种策略、技巧；时而和风细雨，时而剑拔弩张，时而唇枪舌剑，时而较智斗力……以便千方百计地说服对方最大限度地接受自己的观点。

(5) 签约。签约从形式上宣告了谈判的结束，是磋商结果的体现。值得注意的是，契约和合同的行文应特别注意条款的完备和语言的精确。对双方意见一致的重点议题一定要力求准确无误，对那些仍有不同意见的枝节问题应予以回避或采用含混的表达方式。

4. 步入艺术殿堂

众多的谈判技巧是谈判艺术殿堂中灿烂的瑰宝，高水平的谈判无时不闪耀着智慧与艺术的灵光。

在谈判过程中，拒绝对方往往是最难的，弄不好往往会使长期合作的好伙伴反目成仇，但如果将拒绝“艺术”地处理一下，会是什么效果呢？看下面的例子，体味一下谈判中拒绝的技巧。

某公司主管要调一位下级到偏远的地方去工作。下级不愿意去，但他并没有直接回绝，他知道如果自己说：“不行，我不能去，那里离我家太远了。”那将意味着他在公司不会再有前途了。过了一天，他找到主管说：“我应该去，也愿意去，但我多病的妻子让我转告您，她希望能有照顾。”这种充满人情味的回绝，就是谈判技巧的一种表现，相信会有很好的结果的。

在一次商务谈判中，布朗先生对对方的报盘完全不能接受，但对方又是一位长期的合作者，他应该怎样回绝对方呢？布朗先生说：“我十分佩服您的坦率，正是您这种坦率使我们成为长期合作的朋友，也正是这种坦率，鼓励我必须以加倍的坦率讲出自己的看法。我的看法是……（反对意见）。”这种经过艺术加工的拒绝既不伤双方的和气，又使自己的看法清楚明确地表示出来，不由得使人啧啧赞叹。